

ГРАД БИЈЕЉИНА



АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА АНКЕТЕ ЗАДОВОЉСТВО ПРИВАТНОГ СЕКТОРА КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА НА ПОДРУЧЈУ ГРАДА БИЈЕЉИНА

Анкету спровео Одсек за Локални економски развој и
европске интеграције

Децембар 2015. година

I. УВОД

У периоду 09.11-15.12.2015 године, спроведена је анкета међу фирмама са подручја Града Бијељина у циљу прикупљања информација о задовољству привредног сектора о квалитету комуналних услуга на подручју града.

Ова анкета је дио настојања стратешког планирања на нивоу локалне заједнице, који се односе на будућност града. Сврха ове анкете је била да се обезбиједи корисне и поуздане информације за Градску управу, које се односе на ставове оних који инвестирају, отварају радна мјеста и запошљавају на подручју Града Бијељина.

У анкети су постављана питања која су се односила на мишљење и ставове привредног сектора о квалитету комуналних услуга које пружају Градска управа Града Бијељина и предузећа чији је Град Бијељина оснивач или већински власник (А.Д. Комуналац и А.Д. Водовод и Канализација).

Сврха анкете

Сврха анкете је побољшање квалитета услуга Градске управе и комуналних предузећа према привредном сектору. Мишљења, ставови, приједлози засигурно ће помоћи у рјешавању проблематике и проналажењу најбољих рјешења из домена пружања комуналних услуга.

Прикупљене информације ће помоћи Граду Бијељина да на квалитетнији и систематскији начин управља развојем приватног сектора, као и укупним економским развојем заједнице.

II. МЕТОДОЛОГИЈА

У сврху ове анкете припремљен је упитник од стране Одсјека за локални економски развој и европске интеграције. Анкета је вршена путем теренских посјета фирмама од стране запослених у А.Д. Водовод и Канализација Бијељина и А.Д. Комуналац Бијељина.

Поред тога анкетни упитници су достављени фирмама путем електронске поште.

Анкетом је обухваћено укупно 240 привредних субјеката са подручја Града Бијељина, од тога 127 из градског подручја и 113 из руралног дијела града. Анкетом су подједнако обухваћена предузећа и предузетници са подручја Града Бијељина.

На подручју Града Бијељина тренутно послује око 900 предузећа и преко 2000 активних предузетника тако да овај узорак представља нешто мање од 8% свих привредних субјеката са подручја града.

Овај извештај представља анализу одговора свих анкетираних фирми.

III. ГЛАВНИ РЕЗУЛТАТИ

A) ИНФОРМИСАНОСТ

1. Начин информисања о услугама и цијенама комуналних услуга

Анкета је показала да се највећи дио предузећа о цијенама и услугама информише путем телефона (35,42%) и путем штампе (23,34%). 15,84% анкетираних предузећа информише се путем званичних интернет презентација Града Бијељина, Комуналац а.д. и Водовод и Канализација а.д. ,док се око се око 25% информише на друге начине, углавном личним посјетама Градској управи и комуналним предузећима.

2. Доступност информација о комуналним услугама

70,42% анкетираних предузећа изјаснило се да посједује основне информације, 20,42% у потпуности је информисано, док се само око 9% анкетираних предузећа изјаснило да тешко долази до информација (7,92%) или да не могу доћи до информације (1,25%).

Б) ЗАДОВОЉСТВО КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА

1.Колико сте задовољни системом одвоза отпада на подручју Града Бијељина

Преко 80% анкетираних предузећа изјаснило се да је задовољно системом одвоза отпада на подручју Града Бијељина, од чега 54,17% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 27,10% као „задовољан сам“. 11,25% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 5,42% као „незадовољан сам“ и 2,09% као „јакo сам незадовољан“.

2.Колико сте задовољни одржавањем јавних и зелених површина на подручју Града Бијељина

Око 60% анкетираних предузећа задовољно је одржавањем јавних и зелених површина , од 28,75% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 36,25% као „задовољан сам“. 22,09% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 5,84% као „незадовољан сам“ и 7,09% као „јакo сам незадовољан“.

3.Колико сте задовољни бројем паркинг мјеста на подручју Града

Већина анкетираних предузећа није задовољна паркинг простором на подручју града. Преко 60% анкетираних оцијенило је квалитет услуге као незадовољавајући, од чега се 40% изјаснило као „јакo сам незадовољан“ и 20,84% као „незадовољан сам“. 19,17% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“ док се само око 20% изјаснило задовољним услугом. („задовољан сам“-11,62% и „потпуно сам задовољан“- 8,34%).

4.Колико сте задовољни одржавањем система јавне расвјете

Привредни сектор релативно је задовољан ситем јавне расвјете на подручју Града Бијељина. Нешто више од 50% изјаснило се као задовољни тренутним системом, од чега 31,25% изјаснило се као „задовољан сам“ и 20,42% као „потпуно сам задовољан“. 26,26% анкетираних предузећа изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 10% „незадовољан сам“ и 12,09% као „јакo сам незадовољан“.

5. Колико сте задовољни одржавањем система јавне канализације

Око 68% анкетираних предузећа задовољно је одржавањем јавне канализације, од чега 35,42% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 33,34% као „задовољан сам“. 17,50% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 7,50% као „незадовољан сам“ и 6,25% као „јачо сам незадовољан“.

6. Колико сте задовољни системом водоснабдијевања

Око 68% анкетираних предузећа задовољно је одржавањем јавне канализације, од чега 35,84% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 32,92% као „задовољан сам“. 19,52% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 6,67% као „незадовољан сам“ и 5% као „јачо сам незадовољан“.

В) КВАЛИТЕТ УСЛУГА

1. Колико сте задовољни брзином рјешавања Ваших захтјева и рекламација везаних за комуналне услуге

а) У Градској управи Града Бијељина

Преко 68% анкетираних предузећа задовољно је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране Градске управе Града Бијељина, од чега 35,84% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 32,92% као „задовољан сам“. 19,59% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 6,62% као „незадовољан сам“ и 5% као „јачо сам незадовољан“.

б) У Комуналац а.д.

Преко 80% анкетираних предузећа задовољно је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране предузећа Комуналац а.д., од чега 46,25% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 34,17% као „задовољан сам“. 13,34% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 3,34% као „незадовољан сам“ и 2,92% као „јачо сам незадовољан“.

в) У Водовод и Канализација а.д.

Преко 80% анкетираних предузећа задовољно је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране предузећа Водовод и Канализација а.д., од чега 47,09% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 33,75% као „задовољан сам“. 12,50% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 4,59% као „незадовољан сам“ и 2,09% као „јачо сам незадовољан“.

2. Колико сте задовољни услужношћу радника Градске управе/ комуналних предузећа

а) У Градској управи Града Бијељина

Преко 73% анкетираних предузећа задовољно је услужношћу запослених у Градској управи Града Бијељина, од чега 45,42% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 28,34% као „задовољан сам“. 16,67% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 5% као „незадовољан сам“ и 4,59% као „јачо сам незадовољан“.

б) У Комуналац а.д.

Преко 85% анкетираних предузећа задовољно је услужношћу запослених у предузећу Комуналац а.д., од чега 54,17% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 31,67% као „задовољан сам“. 8,75% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 3,34% као „незадовољан сам“ и 2,09% као „јак сам незадовољан“.

в) У Водовод и Канализација а.д.

Преко 83% анкетираних предузећа задовољно је услужношћу запослених у предузећу Водовод и Канализација а.д., од чега 54,17% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 29,17% као „задовољан сам“. 9,17% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 5,42% као „незадовољан сам“ и 2,09% као „јак сам незадовољан“.

IV. РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ

А) ИНФОРМИСАНОСТ

1. Начин информисања о услугама и цијенама комуналних услуга

- 1 – web страницом Градске управе Града Бијељина- 17
- 2 – web страницом компаније “Комуналац“ а.д.-9
- 3 – web страницом компаније “Водовод и канализација“ а.д.-12
- 4 – телефоном-85
- 5 – из штампаних медија- 56
- 6 – остало- 61

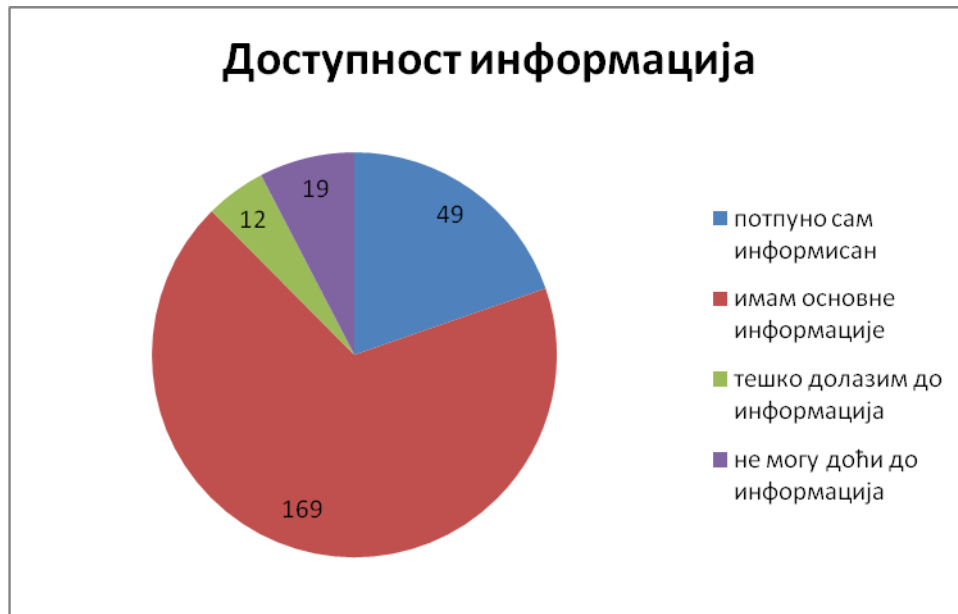
УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



2.Доступност информација о комуналним услугама

- 1 – потпуно сам информисан- 49
- 2 – имам основне информације-169
- 3 – тешко долазим до информација- 19
- 4 – не могу доћи до информација-3

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



Б) ЗАДОВОЉСТВО КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА

1.Колико сте задовољни системом одвоза отпада на подручју Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан-5
- 2 – незадовољан сам-13
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-27
- 4 – задовољан сам-65
- 5 – потпуно сам задовољан-130

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



2. Колико сте задовољни одржавањем јавних и зелених површина на подручју Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан-17
- 2 – незадовољан сам-14
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-53
- 4 – задовољан сам-87
- 5 – потпуно сам задовољан- 69

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



3.Колико сте задовољни бројем паркинг мјеста на подручју Града

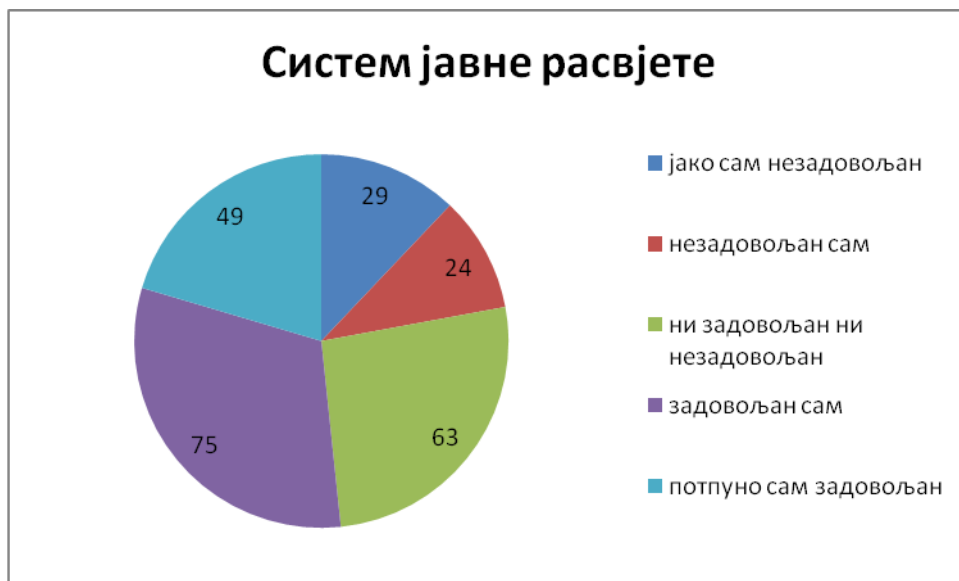
- 1 – јако сам незадовољан-96
- 2 – незадовољан сам-50
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-46
- 4 – задовољан сам-28
- 5 – потпуно сам задовољан-20

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



4.Колико сте задовољни одржавањем система јавне расвјете

- 1 – јако сам незадовољан-29
- 2 – незадовољан сам- 24
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-63
- 4 – задовољан сам-75
- 5 – потпуно сам задовољан- 49



5.Колико сте задовољни одржавањем система јавне канализације

- 1 – јачо сам незадовољан- 15
- 2 – незадовољан сам-18
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 42
- 4 – задовољан сам- 80
- 5 – потпуно сам задовољан-85

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



6. Колико сте задовољни системом водоснабдијевања

- 1 – јако сам незадовољан-6
- 2 – незадовољан сам-3
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-6
- 4 – задовољан сам- 74
- 5 – потпуно сам задовољан-151

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



В) КВАЛИТЕТ УСЛУГА

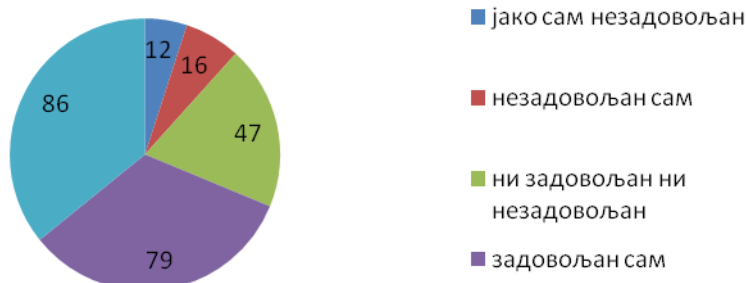
1. Колико сте задовољни брзином рјешавања Ваших захтјева и рекламација везаних за комуналне услуге

а) У Градској управи Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан- 12
- 2 – незадовољан сам-16
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 47
- 4 – задовољан сам- 79
- 5 – потпуно сам задовољан- 86

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката

Брзина рјешавања захтјева Градска управа Града Бијељинна

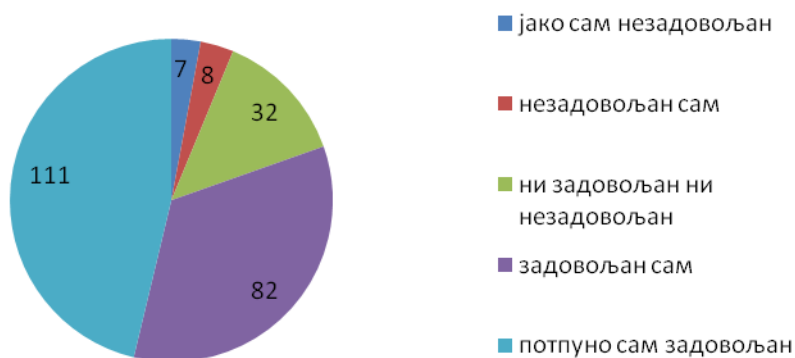


б) У Комуналац а.д.

- 1 – јачо сам незадовољан- 7
- 2 – незадовољан сам- 8
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 32
- 4 – задовољан сам- 82
- 5 – потпуно сам задовољан- 111

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката

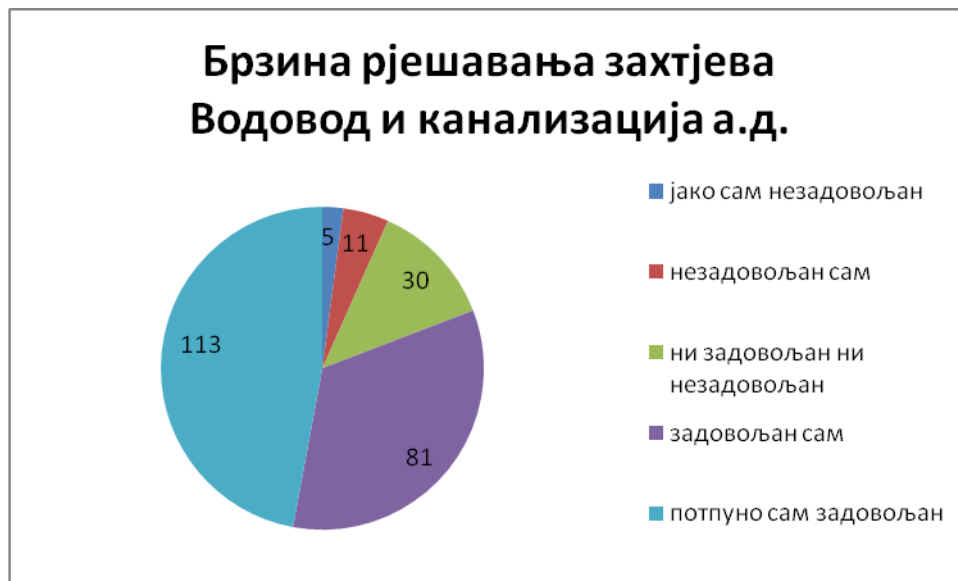
Брзина рјешавања захтјева Комуналац а.д.



в) У Водовод и Канализација а.д.

- 1 – јако сам незадовољан- 5
- 2 – незадовољан сам- 11
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 30
- 4 – задовољан сам- 81
- 5 – потпуно сам задовољан- 113

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



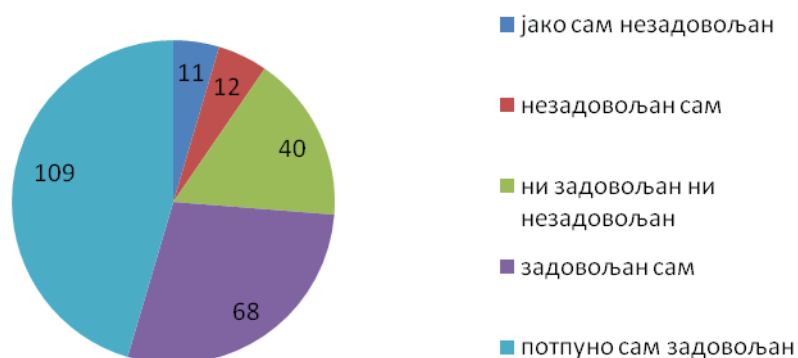
2.Колико сте задовољни услужношћу радника Градске управе/ комуналних предузећа

а) У Градској управи Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан- 11
- 2 – незадовољан сам- 12
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 40
- 4 – задовољан сам- 68
- 5 – потпуно сам задовољан- 109

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката

Услужност радника Градска управа Града Бијељина

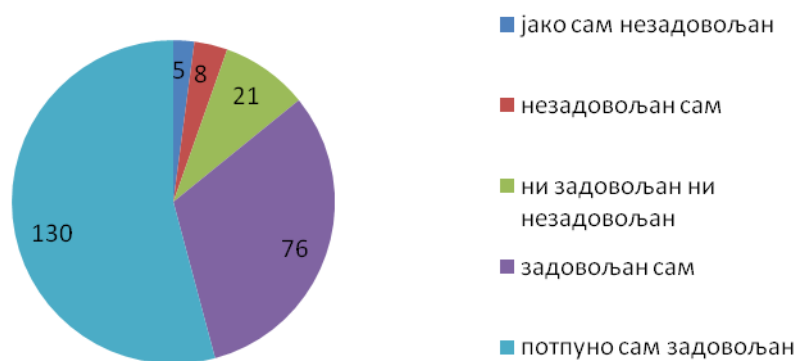


б) У Комуналац а.д.

- 1 – јачо сам незадовољан- 5
- 2 – незадовољан сам- 8
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 21
- 4 – задовољан сам- 76
- 5 – потпуно сам задовољан- 130

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката

Услужност радника Комуналац а.д.



в) У Водовод и Канализација а.д.

- 1 – јако сам незадовољан- 5
- 2 – незадовољан сам- 13
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 22
- 4 – задовољан сам- 70
- 5 – потпуно сам задовољан- 130

УКУПНО 240 анкетираних привредних субјеката



V. ЗАКЉУЧАК

A) ИНФОРМИСАНОСТ

Један је од најважнијих фактора у локалној самоуправи је учешће грађана у процесу доношења одлука у погледу виталних проблема у локалној заједници. Неопходан, али не и довољан услов за такво учешће је приступ информацијама свих грађана.

Добијени резултати сугеришу да грађани Бијељине највише највише информација о пословима Града добивају из следећих трију извора: путем телефона (35,42%), штампе (23,34%) те личним посјетама Градској управи и комуналним предузећима (око 25%). Показао се низак ниво информисања у вези са темама из области комуналних услуга путем званичних презентација Града и комуналних предузећа.

Постоји простор за побољшање информисаности грађана о пословима Града. Осим преферираних извора информација, као што су локална штампа и радио, већа учинковитост може бити остварена кроз употребу интернета и активну промоцију градских службеника и службеника комуналних предузећа-

Такође, резултати добијети анкетом показују да велика већина привредних субјеката посједује информације о врсти и цијени комуналних услуга на подручју Града Бијељина. (преко 90%)

Б) ЗАДОВОЉСТВО КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА

За сваку локалну самоуправу важно је знати који фактори утичу на оцјену услуга што их пружа Град, с обзиром на то да се локална самоуправа сматра дјелимично одговорном за квалитет живота њених грађана. Недостатак таква односа сугерисао би да не постоји веза између квалитета живота грађана и локалне самоуправе.

Будући да су организација паркинг мјеста најлошије оцијењена (око 20% задовољних), представници привредних субјеката су највише замјерали Градској управи на квалитет тих услуга.

Управо супротно, већина привредних субјеката задовољни су системом одвоза отпада (преко 80%), одржавањем јавних и зелених површина (преко 60%), те системима јавне канализације и водоснабдијевања (око 68%), те релативно задовољни системом јавне расвјете (око 50%);

В) КВАЛИТЕТ УСЛУГА

Већина привредних субјеката задовољна је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране Градске управе Града Бијељина (преко 68%), Комуналац а.д. (преко 80%) и Водовод и Канализација (преко 80%).

Такође, већина привредних субјектата задовољна је услужношћу запослених у Градској управи Града Бијељина (преко 73%), Комуналац а.д. (преко 85%) и Водовод и Канализација (преко 83%).

Закључак:

1. Привредни субјекти су активно учествовали у спровођењу анкете;
2. Већина ставова се подудара између анкетираних привредних субјеката;
3. Резултати истраживања утврдили су услуге којима Град мора посветити хитну пажњу;
 - Недостатак паркинг простора, посебно у центру града;
 - Систем јавне расвјете на појединим мјестима не функционише, или је у веома лошем стању, што се посебно односи на рурално подручје;
 - Смањивање зелених површина услед ширења башта угоститељских објеката;
 - Покушати побољшати систем одвоза отпада у смислу чешћег одвоза отпада;
 - Поједини градски службеници не увиђају да су у служби својој заједници;
4. Постоји простор за побољшање информисаности грађана о пословима Града. Осим преферираних извора информација, као што су локална штампа, већа учинковитост може бити остварена кроз употребу интернета и активну промоцију градских службеника.
5. Град би могао имати користи од низа анкетања (поновљених након шест мјесеци или једну годину) која би мјерила промјене у ставовима и мишљењима привредног сектора кроз вријеме.